



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**EL LIDERAZGO DEL DIRECTOR Y SATISFACCIÓN DE LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA RED EDUCATIVA 04 UGEL N° 01 -
2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

Br. ALFONSO PAULINO CONCHA SALAZAR

ASESOR:

Dr. SEMINARIO LEON HUAMAN QUISPE

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

Con mucho afecto para mis seres
queridos:

Mi esposa y mis hijos

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos a todas las personas y las a instituciones que, directa o indirectamente, con sus sugerencias sobre el tema de investigación y con su apoyo moral, han hecho posible la realización y culminación de este documento.

Al Dr. Seminario León Huaman Quispe, asesor de esta tesis, quien no solo me infundió ánimo, sino me orientó con mucha claridad la ruta a seguir para la realización de este trabajo de investigación.

A las autoridades de la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de llevar el estudio de Maestría.

A todos los investigadores de la educación, liderazgo y calidad de servicio que de forma directa o indirectamente aportaron sus ideas como insumos para este estudio.

A los docentes y directores de las instituciones educativas de: Ramiro Prialé Prialé, I.E. N° 7100, I.E. N° 7208 quienes amablemente me facilitaron la aplicación de las encuestas, a los estudiantes 5º grado de secundaria del año 2012, quienes desinteresadamente cooperaron con este estudio aportando información sobre el liderazgo y la calidad de servicio educativo de sus instituciones.

PRESENTACIÓN

Señores, miembros del Jurado Calificador

En cumplimiento de los procedimientos de las Normas y Reglamentos de la Escuela de Postgrado en la Maestría de Administración de la Educación, presento la investigación titulada “El liderazgo del director y satisfacción de la calidad de servicio en la red educativa 04 UGEL N° 01 – 2012”, que se realizó en el marco de la búsqueda constante de conocimiento para el mejoramiento de la calidad educativa.

El estudio se realizó en el enfoque metodológico cuantitativo en el tipo de investigación básica descriptiva, en un diseño no experimental transversal de nivel descriptivo correlacional en una muestra probabilística aleatorizada de 120 personas a quienes se les administró los cuestionarios validados a juicio de expertos.

El estudio está compuesto por cuatro capítulos, en el Capítulo I, describe el problema de la Investigación, formulación del problema, justificaciones, limitaciones, antecedentes y los objetivos que determinan y establecen El liderazgo del director y satisfacción de la calidad de servicio en la red educativa 04 UGEL N° 01 – 2012, el Capítulo II, comprende el marco teórico, definición conceptual y epistemológica, fundamentos, características, dimensiones y determinación del Liderazgo del Director y satisfacción de calidad de servicio en la red educativa N° 04, en el Capítulo III, presenta el Marco Metodológico y el Capítulo IV, describe los resultados, se adjunta también las referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado espero que el presente informe se encuentre en los estándares requeridos para su aprobación y sustentación correspondiente.

El autor.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstraction	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación	17
1.4. Limitaciones	18
1.5. Antecedentes	19
1.6. Objetivos	24
1.6.1. Objetivo general	24
1.6.2. Objetivos específicos	24
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	26
2.1. Bases teóricas del liderazgo de director	27
2.1.1. Definición conceptual de liderazgo del director	27
2.1.2 Fundamentos teóricos de liderazgo del director	28
2.1.3. Características del liderazgo	31
2.1.4. Dimensiones del liderazgo	32
2.1.5. Evaluación o medición del nivel de liderazgo	37
2.2. Bases teóricas de satisfacción de la calidad de servicio educativo	38
2.2.1. Definición conceptual de calidad de servicio educativo	38
2.2.2 Fundamentos teóricos de calidad de servicio educativo	40
2.2.3. Características de calidad de servicio educativo	42

2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio educativo	42
2.2.5. Evaluación o medición de calidad de servicio educativo	48
2.3. Definición de términos básicos	49
 CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	 52
3.1. Hipótesis	53
3.1.1. Hipótesis principal	53
3.1.2. Hipótesis secundarias	53
3.1.3 Prueba de hipótesis	53
3.2. Variables	53
3.2.1. Definición Conceptual	54
3.2.2. Definición Operacional	54
3.3. Metodología	56
3.3.1. Tipo de investigación	56
3.3.2. Diseño de investigación	56
3.4. Población y muestra	57
3.5. Método de investigación	58
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.7. Método de análisis de datos.	60
 CAPÍTULO IV. RESULTADOS	 61
4.1. Descripción de resultados	62
4.1.1. Prueba de normalidad	62
4.1.2. Prueba de hipótesis	
4.2. Discusión de resultados	68
 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	 71
Conclusiones	72
Sugerencias	74
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS	Página
Tabla 1: Operacionalización del Liderazgo del director	54
Tabla 2: Operacionalización de satisfacción de la calidad de servicio	55
Tabla 3 Operacionalización de distribución de la Población y muestra	57
Tabla 4. Pruebas de normalidad de las variables	62
Tabla 5. Correlación Liderazgo del director y satisfacción de la calidad de servicio	63
Tabla 6. Correlación Interpretación de necesidades y satisfacción de la calidad de servicio	64
Tabla 7. Correlación Organización institucional y satisfacción de la calidad de servicio	66
Tabla 8. Correlación Trabajo en equipo y satisfacción de la calidad de servicio	67

ÍNDICE DE FIGURAS	Página
Figura 1. Prueba de normalidad K-S Liderazgo del director	62
Figura 2. Correlación Liderazgo del director- satisfacción de la calidad de servicio	64
Figura 3. Correlación Interpretación de necesidades- satisfacción de la Calidad de servicio	65
Figura 4. Correlación Organización de la labor educativa- satisfacción de la calidad de servicio	66
Figura 5. Correlación Trabajo en equipo - satisfacción de la calidad de servicio	67

RESUMEN

En una época como la nuestra, caracterizada por el constante cambio y la sociedad cada vez más exigente; diversas investigaciones sostienen que el liderazgo de un director o directora en las instituciones educativas es vital para la buena marcha institucional. En este contexto en algunas instituciones educativas existen intenciones de renovación pedagógica, muchos de ellos, producto de la motivación y compromiso de docentes, preocupados por el quehacer educativo. Estas experiencias no han sido suficientes para paliar la problemática de la deserción y la insatisfacción de la calidad de servicio. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el liderazgo del Director y satisfacción de la calidad de servicio en la red educativa 4 UGEL N° 01 – 2012.

La investigación es de tipo básico, de Diseño no experimental y de nivel descriptivo - correlacional, donde se determinó el grado de relación entre el Liderazgo y la calidad de servicio. La población comprende a los estudiantes de 5º año de secundaria de las instituciones educativas de la Red N° 4, UGEL 1, que en su conjunto comprenden 3 instituciones educativas de un total de 180 estudiantes. Para el estudio se tomó la muestra representativa de la población, utilizando la técnica de muestreo probabilístico se realizó el procesamiento de la información a través de cuadros estadísticos, promedios generales y gráficos ilustrativos.

De la prueba estadística de correlación se aprecia que el valor $p = 0.00 < 0.05$, con lo cual se afirma con un 95% de probabilidad que como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que el liderazgo de los directores se relaciona con la calidad de servicio en las instituciones educativas de la red educativa 4, UGEL N° 01 – 2012.

Palabras Claves. Liderazgo del Director – Satisfacción de la calidad.

ABSTRACT

In an age like ours, characterized by constantly changing and increasingly demanding society, several studies argue that the leadership of a director or director in educational institutions is vital for the proper functioning institutions. In this context there are some educational institutions educational reform intentions, many of them, due to the motivation and commitment of teachers, concerned about the educational work. These experiences have not been sufficient to alleviate the problem of attrition and dissatisfaction of service quality. The objective of this research is to determine the relationship between the leadership of the Director and satisfaction ratings of service quality in the education network in April UGELs No. 01-2012.

Research is basic type of non-experimental design and descriptive level - correlation, which determined the degree of relationship between the leadership and the quality of service. The population comprises students of 5th year of secondary educational institutions Network No.4, UGELs 1, which together comprise three educational institutions a total of 180 students. To study the sample was representative of the population, using probability sampling technique was processing the information through statistical tables and illustrative graphics overall averages.

From correlation statistical test shows that the $p\text{-value} = 0.00 < 0.05$, which is stated with 95% probability that the value $p = 0.000 < 0.05$, we can say with 95% probability that the leadership of managers relates to service quality in educational institutions educational network 4 UGELs No. 01-2012

Keywords. Leadership from the Director - Quality Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Cuando se determina la calidad de servicios educativos se suele considerar al liderazgo del director como uno de los factores clave. Sin embargo, el liderazgo sigue siendo uno de los temas más controversiales en el campo de la elaboración teórica, de las políticas y prácticas concernientes a la organización de las instituciones educativas. En diferentes estudios sostienen que la actuación de los líderes afecta el ambiente y la cultura de la organización escolar.

El presente trabajo de investigación se refiere a uno de los aspectos sumamente importante en la labor de las instituciones educativas, pues se trata acerca de la influencia de la autoridad máxima de la institución que debe conducir a la institución para que sea reconocida por la calidad educativa que posee, en ese sentido, es importante velar u orientarla hacia la calidad, es decir, a un proceso continuo de mejoramiento para la satisfacción de los que reciben el servicio educativo.

La dinámica o inercia de las instituciones educativas, depende de una serie de factores, como el aspecto económico, político y sobre todo, la capacidad de gestión, que depende de la capacidad de liderazgo de los directores de las instituciones educativas, que comprende el gestor y promotor de la calidad, las que a su vez permitirán alcanzar el desarrollo y la competitividad de la institución.

A través del presente trabajo se pretende determinar la relación de las capacidades de liderazgo de los directores y su influencia en la calidad de servicio educativo.

La investigación comprende cuatro capítulos:

En el Capítulo I: Planteamiento del Estudio, se refleja la formulación del problema, antecedentes, justificación, limitaciones, formulación de hipótesis, identificación y clasificación de las variables y los objetivos que se pretende lograr en la investigación.

En el Capítulo II: Marco teórico, donde se detallan las características y aspectos principales: teorías del liderazgo desde el punto de vista del director de las I.E., bases teóricas de calidad de servicios educativos, componentes del liderazgo y calidad de servicios y definición de términos.

En el capítulo III: contiene los planteamientos metodológicos que sigue la investigación, destacando la ubicación, variables, población y muestra, tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV: hace un recorrido por lo que fue el desarrollo de la investigación y su credibilidad, describiendo sus resultados mediante un análisis e interpretación de datos, el proceso de prueba de hipótesis. La discusión de los resultados y los anexos se adjunta el cuadro de consistencia, instrumentos de recolección de datos. Cuadros y gráficos, tablas de interpretación de datos, las conclusiones más relevantes y las recomendaciones.